



INFORME DEL PLAN DE MEJORA ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIA SEGUNDO SEMESTRE 2024

Elaborado por Unidad de Gestión al Usuario	Carolina Collao Siles Encargada OIRS
Firmado por	Aldo Cañete Soto Director (S)
Fecha: 30/01/25	



Índice

1. <i>Introducción</i>	3
2. Enfoque y Marco Metodológico para la Medición de la Satisfacción del Usuario.....	3- 4
3. <i>Plan de Mejora</i>	6
4. <i>Conclusión</i>	7

Introducción:

El presente informe tiene como objetivo presentar un análisis detallado de los resultados obtenidos por el **Establecimiento de Salud 02, Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames (Iquique)**, en la **Encuesta de Satisfacción Usuaría 2024** del Ministerio de Salud. Esta encuesta fue aplicada a pacientes atendidos en los servicios de **Hospitalización, Urgencias y Consultas de Especialidad**, con el fin de evaluar su experiencia en diversos aspectos clave de la atención recibida.

El análisis de los resultados permite identificar áreas de oportunidad y fortalezas en los servicios proporcionados, contribuyendo a la mejora continua de la calidad de atención. Este informe aborda la percepción de los usuarios respecto a aspectos fundamentales como el tiempo de espera, la comunicación con el personal de salud, la calidad del trato recibido, entre otros, con el objetivo de proporcionar información valiosa para optimizar la atención y satisfacer las necesidades de los pacientes.

2.- Enfoque y Marco Metodológico para la Medición de la Satisfacción del Usuario en Salud

Encuestas Periódicas: La implementación de encuestas de satisfacción de manera periódica, específicamente en los meses de mayo y diciembre, es una excelente práctica para obtener retroalimentación constante y realizar los ajustes necesarios en los procesos de atención. Este enfoque permitirá monitorear la evolución de la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo, identificando mejoras y áreas que aún requieren atención.

Encuestas Estructuradas para Datos Cuantitativos: Las encuestas estarán estructuradas para obtener datos cuantitativos que faciliten el análisis estadístico de la satisfacción de los usuarios. Medir aspectos clave como la amabilidad del personal, la eficiencia en el tiempo de atención, la claridad de la información brindada, entre otros, permitirá obtener una visión clara y objetiva de cómo se percibe el servicio.

Población encuestada

Se aplicó un total de 128 encuestas válidas. La población encuestada fue la siguiente:

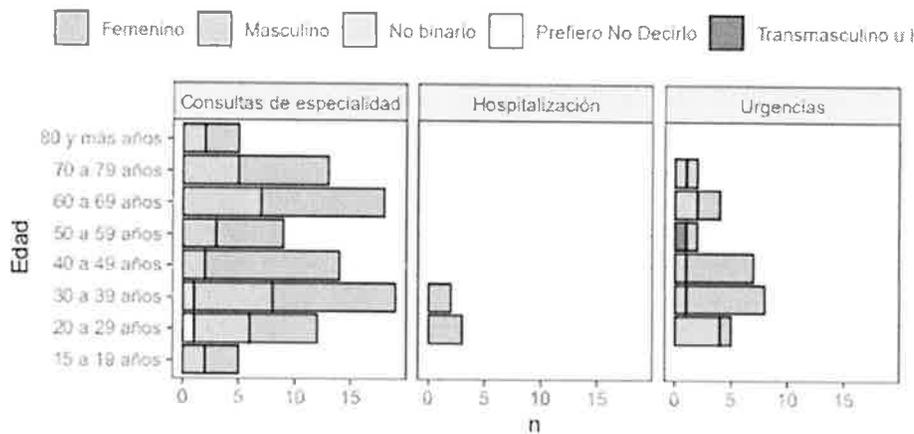


Figura 1: Género y Edad de los usuarios encuestados

El análisis de los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción Usuaría 2024 proporciona una visión integral de la experiencia de los usuarios en los servicios de atención del **Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames (Iquique)**. A continuación se presentan algunos aspectos clave derivados de las respuestas de los encuestados:

Información Recibida durante la Atención

Los usuarios fueron evaluados en una escala del 1 al 7 respecto a la **información recibida** durante su atención. El puntaje promedio obtenido fue de **5.6**, lo que indica una valoración positiva, aunque con áreas de mejora. A continuación, se muestra la evaluación desglosada por tipo de atención:

- **Consultas de especialidad:** Promedio de 5.66 (con una desviación estándar de 1.43).
- **Hospitalización:** Promedio de 4.80 (desviación estándar de 0.84).
- **Urgencias:** Promedio de 5.46 (desviación estándar de 1.71).

Aspectos más evaluados positivamente:

- **Recibir indicaciones después de la atención** (88.42% de usuarios de hospitalización).
- **Saber dónde atenderse** (88.42% de usuarios de hospitalización).
- **Información sobre cómo pedir hora** (100% en Urgencias).

Tiempo en la Sala de Espera

La evaluación del **tiempo en la sala de espera** muestra una tendencia de insatisfacción, con un promedio de **4.7** en general, aunque con variaciones entre los tipos de atención.

- **Consultas de especialidad:** Promedio de 4.69.

- **Urgencias:** Promedio de 4.75.

Una relación directa se observa entre el **tiempo de espera** y la **satisfacción del usuario**. Los encuestados que esperaron menos de 30 minutos calificaron mejor el tiempo de espera en comparación con aquellos que debieron esperar entre 1 y 3 horas.

Lugar de Atención u Hospitalización

La percepción sobre el **lugar de atención** fue evaluada positivamente con un promedio general de **5.3**. Sin embargo, existen variaciones por tipo de atención:

- **Consultas de especialidad:** Promedio de 5.33.
- **Hospitalización:** Promedio de 5.80.
- **Urgencias:** Promedio de 5.25.

Aspectos destacados:

- **Espacio suficiente para movilizarse** (87.37% de los usuarios de hospitalización).
- **Limpieza e higiene** (88.42% en hospitalización).

Trato y No Discriminación hacia los Usuarios

La dimensión de **trato recibido** muestra un puntaje promedio de **5.9**, reflejando una buena percepción general de la atención brindada, con variaciones según tipo de atención.

- **Consultas de especialidad:** Promedio de 5.93.
- **Hospitalización:** Promedio de 6.00.
- **Urgencias:** Promedio de 5.96.

Asistencia y Acompañamiento

La **orientación y apoyo recibido** durante la atención fue evaluada con una puntuación promedio de **5.5**, destacándose las diferencias en cada tipo de servicio:

- **Consultas de especialidad:** Promedio de 5.52.
- **Hospitalización:** Promedio de 6.00.
- **Urgencias:** Promedio de 5.18.

Los usuarios mostraron una apreciación positiva por el **acompañamiento de personas cercanas** (74.67% en hospitalización) y la **asistencia ante situaciones de movilidad reducida** (63.01% en hospitalización).

Comunicación con el Personal

La **calidad de la comunicación** con el personal de salud fue evaluada con una nota promedio de **6**, lo que indica una alta satisfacción en este aspecto.

- **Consultas de especialidad:** Promedio de 5.98.
- **Hospitalización:** Promedio de 6.40.
- **Urgencias:** Promedio de 5.89.

Los aspectos más valorados incluyen la **amabilidad y cordialidad, respeto a la privacidad**, y la **claridad y utilidad de la información recibida**.

Solución de Problemas

La percepción sobre la **solución de los problemas** por los cuales los usuarios solicitaron atención en el establecimiento obtuvo un puntaje promedio de **5.6**, con leves variaciones según el tipo de atención:

- **Consultas de especialidad:** Promedio de 5.56.
- **Hospitalización:** Promedio de 6.60.
- **Urgencias:** Promedio de 5.54.

3.- Plan de Mejora

Para mejorar la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud, se propone un plan integral que aborde diferentes áreas clave identificadas en los resultados de la encuesta de satisfacción. Este plan tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención, la accesibilidad, la educación del paciente y la capacitación del personal. A continuación, se detallan algunas acciones para cada una de estas áreas:

1. Garantizar la Accesibilidad de los Servicios de Salud

- **Acción:** Evaluar y mejorar el acceso físico y virtual de los usuarios a los servicios de salud, especialmente a aquellos con movilidad reducida y discapacidades.
- **Medida:** Implementar horarios extendidos de atención y aumentar la disponibilidad de citas online. Asegurarse de que las instalaciones sean accesibles para personas con discapacidades.
- **Objetivo:** Mejorar la disponibilidad y el acceso a los servicios, reduciendo tiempos de espera y facilitando el acceso a la atención.

2. Mejorar la Comunicación con los Pacientes

- **Acción:** Establecer protocolos claros de comunicación, asegurando que los pacientes reciban información comprensible sobre su tratamiento, horarios de atención, y cómo acceder a los servicios.
- **Medida:** Capacitar al personal para que se comuniquen de manera más clara y accesible, usando herramientas como folletos, aplicaciones móviles o mensajes de texto para mantener informados a los pacientes.
- **Objetivo:** Reducir confusiones y aumentar la satisfacción al asegurar que los pacientes reciban información relevante y oportuna.

3. Capacitar al Personal Sanitario

- **Acción:** Implementar programas de capacitación continua en habilidades de comunicación, trato respetuoso y gestión de la calidad.
- **Medida:** Ofrecer talleres de empatía, trato no discriminatorio y cómo manejar situaciones difíciles con los pacientes.
- **Objetivo:** Mejorar la atención personal, asegurando que los pacientes se sientan escuchados, respetados y comprendidos, lo cual impacta directamente en la percepción de la calidad de atención.

4. Brindar un Entorno Confortable

- **Acción:** Mejorar las condiciones físicas del lugar de atención, incluyendo la limpieza, la iluminación, la ventilación y la comodidad del mobiliario.
- **Medida:** Asegurar que las áreas de espera, habitaciones y otros espacios sean adecuados para brindar comodidad a los pacientes y sus acompañantes.
- **Objetivo:** Crear un ambiente acogedor que reduzca el estrés y la incomodidad durante la atención, lo cual impacta en la satisfacción general.

5. Educar al Paciente

- **Acción:** Implementar programas de educación en salud para los pacientes, ayudándolos a entender mejor sus condiciones médicas y tratamientos.
- **Medida:** Desarrollar materiales educativos accesibles (folletos, videos, charlas) que expliquen el proceso de atención, el uso adecuado de los medicamentos y la prevención de enfermedades.
- **Objetivo:** Empoderar al paciente para que se sienta más involucrado en su proceso de atención, mejorando su confianza y satisfacción.

4.- Conclusiones y Acciones Recomendadas:

El plan de mejora tiene como objetivo principal optimizar la experiencia del paciente en todos los aspectos relacionados con la atención sanitaria, desde la accesibilidad hasta el trato recibido. Implementando estas acciones de manera constante, los establecimientos de salud pueden mejorar significativamente la satisfacción del usuario, lo que llevará a una atención de mayor calidad y un entorno sanitario más inclusivo y efectivo. Este análisis permite identificar áreas clave para mejorar la experiencia del usuario, lo que contribuirá a una atención más eficiente y satisfactoria para todos.